

ENTRAIDE

Le contexte sanitaire, économique et social actuel fragilise les populations et malmène les organisations. Dès le début de la pandémie, une chaîne de soutien se crée au sein du groupe dans le cadre de l'opération « MSA solidaire, nos valeurs en action ». Salariés et délégués se mobilisent pour venir en aide aux populations rurales les plus fragilisées. Les services d'action sanitaire et sociale prennent contact avec les assurés pour s'enquérir de leur situation et les accompagner en cas de besoin. Au sein du réseau des caisses, des dispositifs d'entraide se mettent par ailleurs en place ou se renforcent pour garantir la continuité du service dans une période où la protection sociale est encore plus essentielle.



MSA SOLIDAIRE

300 000 PERSONNES BÉNÉFICIAIRES DE CET ÉLAN DE SOLIDARITÉ.

13 500 PANIERS ALIMENTAIRES DISTRIBUÉS, 20 700 APPELS DE CONVIVIALITÉ.

CRISE SANITAIRE

13 134 FOYERS CONTACTÉS PAR LES TRAVAILLEURS SOCIAUX LORS DU PREMIER CONFINEMENT.

MAINTIEN DANS L'AUTONOMIE

53 872 PERSONNES ÂGÉES BÉNÉFICIAIRES DU PANIER DE SERVICES.

TASK FORCE FAMILLE

150 603 DOSSIERS TRAITÉS.

95 000 CONCERNENT LE LOGEMENT,

47 000 LA PRIME D'ACTIVITÉ.

PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE AIDE AU LOGEMENT

70 000 APPELS REÇUS, 72 300 MESSAGES TRAITÉS ET 42 000 APPELS SORTANTS.

MSA solidaire, nos valeurs en action

Pour aider les personnes fragilisées par la crise sanitaire, économique et sociale, et le confinement au printemps 2020, le régime agricole lance «MSA solidaire, nos valeurs en action», une chaîne de solidarité portée par les salariés et les élus. L'opération est réactivée lors de la deuxième vague de l'épidémie en fin d'année. Les femmes et les hommes du groupe MSA déploient diverses initiatives de proximité : prise de contact avec les personnes isolées ou en difficulté, aides pour les démarches, les courses, les déplacements, distribution de paniers alimentaires, soutien aux producteurs locaux... Un appel aux dons de jouets et de denrées est en outre déclenché en partenariat avec le Secours populaire français pour que les enfants et familles les plus fragilisés par la crise puissent eux aussi fêter Noël. Plus de 300 000 personnes bénéficient de cet élan de solidarité grâce à la mobilisation et la proximité des équipes et des élus porteurs des valeurs de solidarité et de partage du régime agricole.



ACTION SANITAIRE ET SOCIALE : DES AMBITIONS CO-CONSTRUITES

Afin de définir les ambitions politiques de l'action sanitaire et sociale (ASS) pour les cinq ans à venir, un travail de définition des orientations est entrepris avec le réseau des MSA, permettant une réflexion commune et partagée. De février à juin, différentes réunions sont organisées avec les équipes concernées des caisses et les élus du comité d'action sanitaire et sociale de la caisse centrale. Si la réunion avec le réseau peut se dérouler juste avant les mesures de confinement, la concertation avec les élus se fait à distance. Ces derniers se montrent attachés à répondre aux besoins de tous les ressortissants : familles, jeunes, actifs fragilisés, personnes âgées. L'action sanitaire et sociale de la MSA couvre, en effet, l'ensemble des périodes de la vie en accompagnant les situations de fragilité et les événements de vie tels que la conciliation vie familiale et professionnelle, l'entrée dans la vie active, les crises agricoles, les ruptures familiales, etc. De plus, elle intervient sur le territoire de vie des ressortissants en soutenant le développement d'actions visant à l'équité d'accès aux services, aux droits et au rééquilibrage territorial. Ces travaux permettent d'aboutir à la définition de neuf orientations validées par le conseil d'administration central en juin 2020.



DU NEUF DANS LES ORIENTATIONS

- 1 Accompagner les familles agricoles dans leur parcours de vie.
- 2 Contribuer à développer un cadre de vie adapté aux besoins des familles sur les territoires ruraux et/ou fragiles.
- 3 Favoriser l'autonomie et la place des jeunes dans les territoires ruraux et/ou fragiles.
- 4 Accompagner les actifs fragilisés.
- 5 Prévenir la désinsertion professionnelle des actifs agricoles en arrêt de travail de plus de trois mois.
- 6 Prévenir et accompagner les situations de mal-être et d'épuisement professionnel des actifs agricoles.
- 7 Promouvoir l'insertion par l'activité économique (IAE) et l'accompagnement global des salariés en insertion.
- 8 Favoriser l'accompagnement à domicile des retraités et prévenir la perte d'autonomie des plus fragiles.
- 9 Lutter contre l'isolement des personnes âgées et soutenir les solidarités de proximité sur les territoires ruraux et/ou fragiles.

Crise sanitaire, des travailleurs sociaux à l'écoute

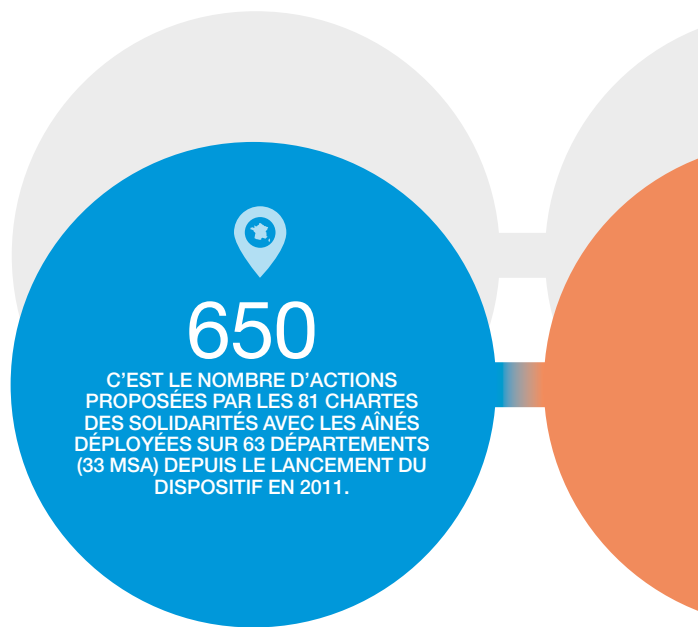
Les campagnes de contacts par téléphone sur deux périodes significatives : mars et novembre 2020

- 20 539 foyers non-accompagnés contactés entre le 16 mars et le 2 juin.
- 39 594 foyers déjà accompagnés contactés entre le 16 mars et le 2 juin.
- 6 362 personnes âgées non connues par les travailleurs sociaux.
- 20 056 foyers déjà accompagnés contactés en novembre 2020.
- 2 995 foyers non-accompagnés contactés en novembre 2020.

Les aides exceptionnelles

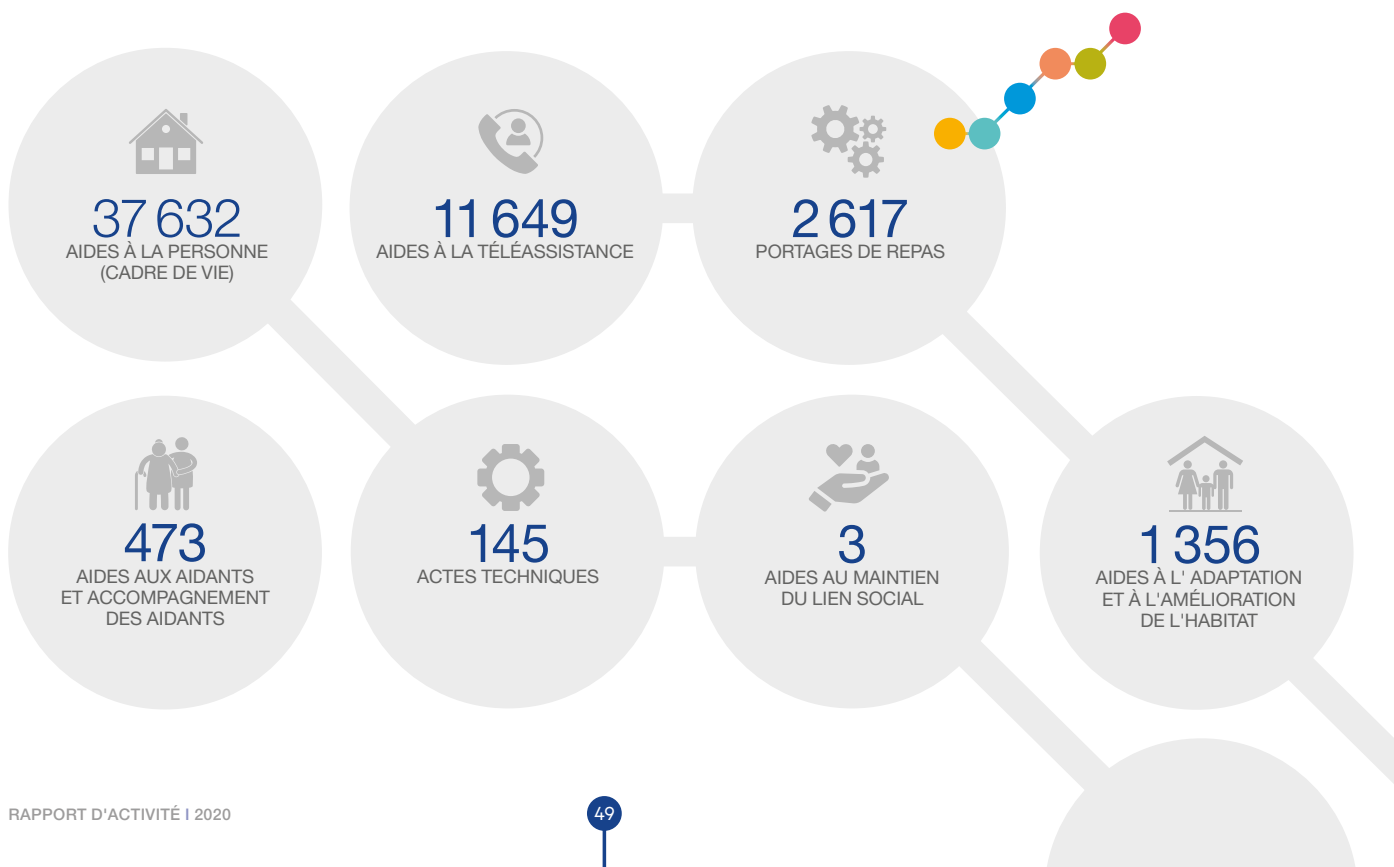
- 21 MSA mettent en œuvre une aide exceptionnelle aux familles en situation de précarité/minima sociaux.
- 1 605 secours exceptionnels Covid sont attribués sur l'ensemble du réseau entre le 15 mars et le 15 octobre pour un montant moyen de 406€

EN COMPLÉMENT DE CES PRESTATIONS, L'AIDE AU RETOUR À DOMICILE APRÈS HOSPITALISATION DES PERSONNES ÂGÉES :
1 664 BÉNÉFICIAIRES EN 2019.



Autonomie : quelque 54 000 bénéficiaires du panier de services

La MSA contribue au maintien dans l'autonomie des personnes âgées en proposant notamment un panier de services composé a minima de six prestations.



APPEL À PROJETS JEUNES 2020 : 20^E ÉDITION !

Les MSA organise la 20^e édition de l'appel à projets jeunes (APJ). Il permet de récompenser des initiatives solidaires et locales portées par des jeunes entre 13 et 22 ans dans les espaces ruraux. Il est composé d'un appel à projets local, organisé par les caisses, et d'un concours national, porté par la CCMSA. Avec l'APJ, le réseau contribue au déploiement des politiques locales de jeunesse. La volonté est d'encourager l'engagement et la prise d'initiative des jeunes dans les territoires ruraux. En 2020, 63 candidatures sont présentées à l'appel à projets national et 14 initiatives sont récompensées par son jury. Les candidats, à travers leurs actions, montrent de nouveau leur désir d'agir pour la collectivité et pour certaines causes actuelles. Le jury récompense des projets d'événements qui contribuent à l'animation des territoires et renforcent l'offre culturelle pour leurs habitants. D'autres initiatives remarquables visent à sensibiliser à la condition des femmes dans le monde, à témoigner de l'histoire des habitants issus de l'immigration ou à faire connaître les difficultés des commerces de proximité. Organisée entre juillet 2019 et mars 2020, au début de la crise sanitaire, l'édition 2020 témoigne de l'esprit d'engagement et de solidarité qui anime ces jeunes.

LE PRÉ VERT : PLUS DE 150 ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS DANS TOUTE LA FRANCE

La MSA réédite le concours national Le Pré Vert. Il a pour objet de soumettre une question de société aux classes de 6^e à 3^e des établissements d'enseignement général situés dans les communes de moins de 10 000 habitants et aux classes de 4^e et 3^e des MFR et des lycées agricoles. Le dispositif vise à initier les jeunes à l'engagement. Pour son édition 2020, ils doivent ainsi concevoir une affiche sur le thème de la responsabilité en santé et des addictions. En novembre 2019, plus de 150 établissements dans toute la France sont inscrits et ils ont déjà commencé à travailler sur le thème du concours. Malgré la crise sanitaire qui contraint à l'adapter, il se poursuit, permettant aux élèves de continuer leurs travaux dans le cadre des enseignements. Au final, 76 classes de collège ou lycée parviennent à candidater. Parmi celles-ci, le jury national récompense neuf classes, dont les productions sensibilisent de façon efficace, concrète et inventive au problème des addictions. Les créations primées sont valorisées sur une page dédiée du site internet de la MSA (msa.fr/concours-le-pre-vert) et sont réutilisées dans certaines actions de prévention du réseau des caisses en direction des jeunes.

300

PROJETS PRIMÉS ENVIRON SUR LES VINGT ANS D'EXISTENCE DU DISPOSITIF.

Soutenir les aidants dans leur quotidien

La MSA multiplie depuis des années les initiatives sur le terrain afin d'apporter un soutien aux personnes qui prennent soin d'un proche en situation de perte d'autonomie en raison de la maladie, du handicap ou du vieillissement. Concomitamment à l'entrée en vigueur de l'allocation journalière de proche aidant (1^{er} octobre) et à la journée nationale des aidants (6 octobre), elle met en ligne le guide «Aidant'plus» qui présente la palette des droits et services proposés. Celui-ci couvre toutes les thématiques liées au quotidien d'un aidant et de son aidé : se reconnaître aidant aujourd'hui ; s'informer sur ses droits sociaux ; trouver des espaces de partage d'expérience ; prendre soin de sa santé ; prendre le temps de souffler.

+ FOCUS

Avec l'échelle de l'aidant, disponible sur le guide «Aidant'plus», les personnes peuvent prendre conscience, en quelques minutes, de leur investissement auprès du proche qu'elles accompagnent. Celui-ci peut entraîner un épuisement physique et psychologique intense, et de repli sur soi. Différentes solutions d'accompagnement sont proposées selon les situations identifiées.

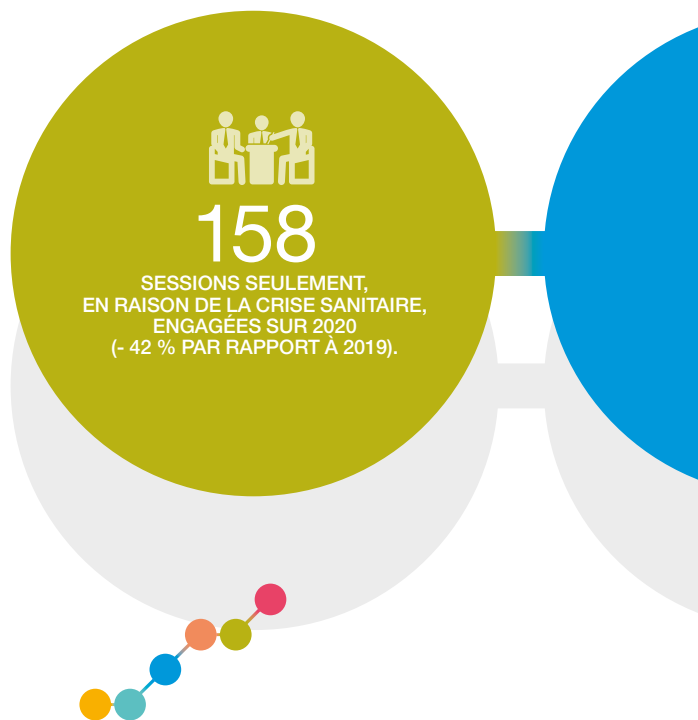
Ateliers de l'inclusion : des pistes de progrès

Depuis le début du déploiement des ateliers de l'inclusion (AI) en 2012, la CCMSA souhaite évaluer leur impact, tant sur les situations sociales des bénéficiaires que sur les services d'ASS qui les mettent en œuvre. Au cours du premier semestre 2020, à la suite d'un appel d'offres, la CCMSA confie à Eurogroup consulting, prestataire mobilisé via l'union des groupements d'achats publics (centrale d'achats publique Française), la réalisation de l'évaluation d'impact des AI sur la base d'un cahier des charges élaboré par la CCMSA. Le cabinet de conseil dresse sept grands constats et quatre recommandations associées. Parmi ces constats : les AI sont largement plébiscités en raison des nombreux bénéfices en termes de levée des freins sociaux (repérage de ses compétences, envie de comprendre, l'identification de ses propres capacités, etc.) ; ce dispositif renforce les MSA, tant en termes d'organisation territoriale que d'évolution des compétences des travailleurs sociaux. Parmi les recommandations : renforcer la connaissance des ateliers d'inclusion (objectifs, actions, parcours) et promouvoir le dispositif.

À l'issue de cette évaluation d'impact, la CCMSA diffuse les résultats à l'ensemble des agents de direction et des responsables des services d'ASS des MSA. Elle exploite les résultats en élaborant un plan d'actions à réaliser dans le cadre de la prochaine COG 2021-2025 ; ce plan détaille les actions à mener, leur chronologie et leur calendrier de mise en œuvre.

LES ATELIERS DE L'INCLUSION

Les MSA proposent 38 actions collectives d'accompagnement social dans et vers l'emploi : six actions essaimées (L'avenir en soi, Parcours confiance, Coup de pouce connexion, Séjour ensemble pour repartir, Atelier prendre soin de sa santé, Continuer autrement) et 32 actions d'initiative locale labellisées. Elles s'adressent aux actifs, avec ou sans emploi, menacés de désinsertion sociale (risque de repli sur soi) et/ou professionnelle (risque d'inactivité) en raison de problèmes de santé, familiaux (divorce...), économiques, ou liés à l'emploi (licenciements...). Sur 2020, en raison de la crise sanitaire, seules 158 sessions sont engagées, soit 42 % de moins qu'en 2019. 20 % concernent les sessions Coup de pouce connexion, 18 % L'avenir en soi, 11 % les ateliers prendre soin de sa santé, 3 % les parcours confiance et les séjours ensemble pour repartir. 48 % sont des sessions d'actions labellisées d'initiatives locales.



Handicap : onze binômes formés avec des salariés pour le Duoday

Le Duoday est une opération nationale portée par la secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées. Il permet d'accueillir, à l'occasion d'une journée, une personne en situation de handicap, en duo avec un professionnel volontaire. Au programme de cette journée : découverte d'un métier, participation active, immersion en entreprise. L'objectif, pour la MSA, est d'affirmer nos valeurs sociales et de créer une opportunité de rencontre pour changer de regard et, ensemble, dépasser nos préjugés. Pour les personnes en situation de handicap cela leur permet de découvrir un métier et d'amorcer un parcours professionnel. Le Duoday en 2020 se tient le 19 novembre, lors de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH). La caisse centrale s'adapte à la situation sanitaire. La journée est organisée à distance en deux temps : une matinée de présentation de la MSA, un après-midi où chaque participant interne présente son secteur à son Duo. C'est ainsi que 11 Duos sont formés en caisse centrale (40 au sein du réseau MSA).

Un dispositif d'entraide entre caisses d'une grande réactivité

En temps normal, un pilotage institutionnel mensuel de chacune des caisses dans les domaines retraite, famille, entreprises, santé, gestion pour compte de tiers (GPCD), permet d'avoir une vue de la situation des stocks, d'identifier les trajectoires et d'activer des dispositifs d'intervention, d'appui et/ou d'accompagnement si nécessaire (task forces, entraides entre caisses, etc.). Dans le cadre de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, la MSA met en place un suivi quotidien de la situation des stocks avec une restitution hebdomadaire. Complémentaire au pilotage mensuel, dont le périmètre est plus large, il introduit une plus grande réactivité dans le pilotage centralisé des besoins d'entraide sur les principaux domaines ayant trait à la production des dossiers des adhérents (gestion pour compte de tiers, gestion des individus, santé, famille, retraite et entreprises). Les besoins relatifs aux prestations famille et retraite sont examinés au regard des dispositifs de régulation institutionnelle déjà en œuvre dans le cadre des task forces dédiées. La décision est prise, entre autres, d'anticiper les modalités opérationnelles d'entraide sur les IJ Covid dès la survenance de tout besoin d'entraide et de garantir ainsi la continuité du paiement de ces indemnités journalières pendant la crise. Ce dispositif, temporaire et justifié par le contexte dû au Covid-19, vient en complément des plans de continuité d'activité déjà mobilisés.

PLUS DE 150 000 DOSSIERS TRAITÉS PAR LA TASK FORCE FAMILLE

En termes de répartition des activités, c'est en majorité la résorption des stocks des caisses qui a animé la *task force* famille pour les deux tiers en 2020, puis viennent la prise en charge de traitement de dossiers liés aux évolutions réglementaires (logement, déclaration trimestrielle de ressources prime d'activité Covid) pour éviter les augmentations significatives des stocks des caisses, et l'appui renforcé pour des caisses volontaires. Sur les 150 603 dossiers traités en 2020 viennent en priorité le logement (plus de 95 000 dossiers) et la prime d'activité (près de 47 000 dossiers). Au 1^{er} décembre 2020, la *task force* famille est pérennisée avec 32 ETP en CDI. La montée en charge des équipes sur la législation et les modalités organisationnelles mises en place dans la perspective de pérennisation permet de maintenir un bon niveau de productivité. En plus d'être un dispositif d'appui au service de l'amélioration du service socle, la *task force* est également : un levier d'harmonisation des pratiques entre les caisses, un levier de performance avec notamment le déploiement d'un nouvel outil de pilotage, et un levier pour le déploiement de projets institutionnels de nature transversale (par exemple : gestion des individus).


32

AGENTS MOBILISÉS SUR TROIS
PLATEFORMES POUR APPORTER
UN SOUTIEN À L'ENSEMBLE
DU RÉSEAU.



21

CAISSES DU RÉSEAU AIDÉES



78 500

PROCÉDURES TRAITÉES



94,8 %

C'EST LE TAUX DES APPELS DÉCROCHÉS PAR LES TÉLÉCONSEILLERS DE LA PLATEFORME EN 2020.



98 %

DES MESSAGES ADRESSÉS PAR LES ADHÉRENTS DEPUIS LEUR ESPACE PRIVÉ ONT ÉTÉ TRAITÉS EN MOINS DE 48 H.

Une plateforme téléphonique pour l'aide au logement

Dans la perspective de la réforme des aides au logement, initialement prévue début 2020, une plateforme « relation de service – aide personnalisée au logement » est installée en décembre 2019. Composée de 22 téléconseillers en CDD, elle est destinée à faire face au surplus d'appels téléphoniques et de messages électroniques des adhérents. Cinq caisses y participent : celle des Charentes, qui co-pilote le dispositif avec la CCMSA, et les MSA Ardèche Drôme Loire, Auvergne, Limousin et Marne Ardennes Meuse. En raison des différents reports de la réforme des aides au logement, ses activités sont diversifiées. La plateforme organise ainsi des campagnes d'appels sortants sur la fiabilisation des coordonnées médiatiques, la demande de pièces manquantes, la promotion des services en ligne (accompagnement dans l'inscription à l'espace privé pour permettre aux adhérents de réaliser leurs démarches par Internet et de consulter leurs paiements). Après un an d'activité, elle présente des résultats très satisfaisants : plus de 70 000 appels sont reçus en 2020, 72 300 messages traités et plus de 42 000 appels sortants passés.

La mise en œuvre effective de la réforme des aides personnelles au logement début 2021 engendre une forte montée de l'activité de la plateforme (+300 % de messages reçus entre janvier 2020 et janvier 2021).

FOCUS

En raison de la crise sanitaire, la plateforme intervient également en renfort, en fin d'année, pour participer au «contact tracing» (dispositif mis en place pour arrêter au plus vite les chaînes de transmission du virus). Sur la base d'un listing de personnes identifiées par les CPAM, les téléconseillers appellent les personnes ayant été en contact avec une personne testée positive, se renseignent sur leur situation et leur indiquent les mesures à mettre en œuvre (isolement, masque, gel, arrêt de travail, dépistage...).